

**ANALISIS PENGARUH *GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE* (GGG)  
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT ABDUL MOELOEK (RSAM) PROVINSI LAMPUNG**

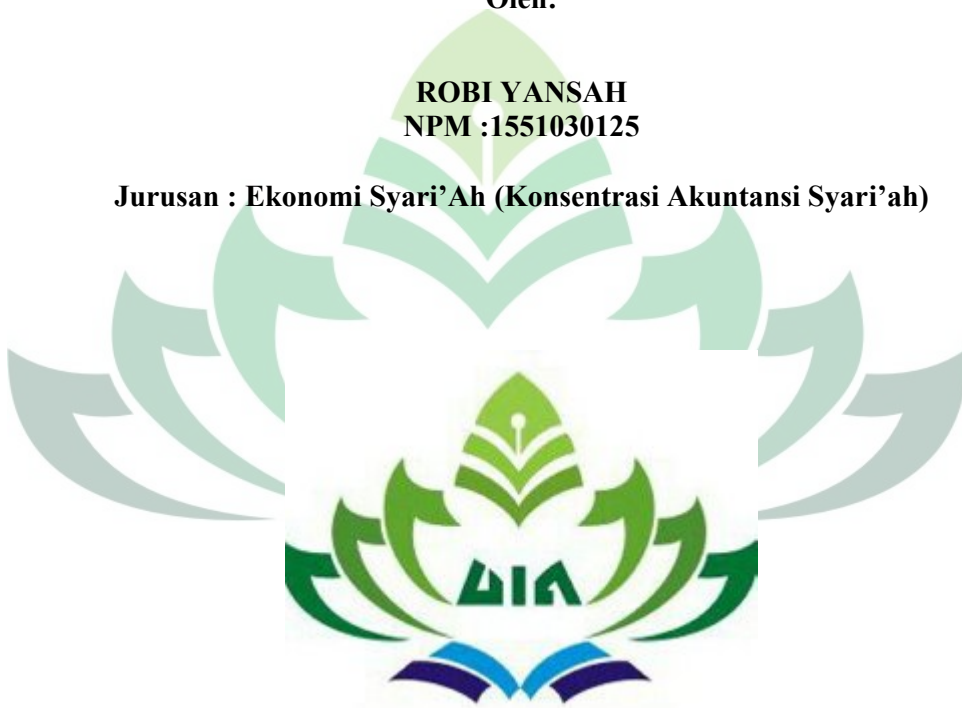
**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**

**ROBI YANSAH  
NPM :1551030125**

**Jurusan : Ekonomi Syari'Ah (Konsentrasi Akuntansi Syari'ah)**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H/2020 M**

## ABSTRAK

Memelihara kepuasan dan loyalitas pasien merupakan tuntunan yang harus dilaksanakan, karena dengan terpeliharanya kepuasan pasien maka eksistensi rumah sakit termasuk Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) bias tetap terjaga. RSUD harus bias menentukan kualitas pelayanan yang tepat agar dapat bertahan dan tujuan utamanya tercapai. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Good Government Governance* (GGG) dan budaya organisasi terhadap kepuasan pasien. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Abdul Moeloek (RSAM) Provinsi Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik kuesioner dengan jumlah sampel 20 pasien. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif uji regresi linier berganda (*path analysis*), uji R<sup>2</sup>, uji F dan uji T.

Hasil analisis dari penelitian ini menunjukan bahwa variable *Good Government Governance* (GGG) dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Abdul Moeloek di Provinsi Lampung. Rumah Sakit Abdul Moeleok (RSAM) telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik dengan pasiennya dan tidak merugikan pasien. Dengan semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kesehatan maka semakin meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Abdul Moeloek (RSAM) Provinsi Lampung.

**Kata Kunci:** *Good Government Governance* (GGG), Budaya Organisasi, Kepuasan Pasien







**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH *GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE* (GGG) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ABDUL MOELOEK (RSAM) PROVINSI LAMPUNG**

**Nama : Robi Yansah  
NPM : 1551030125  
Jurusan : Ekonomi Syari'ah (Konsentrasi Akuntansi Syari'ah)  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

**Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I,**

**Dr. H. Nasruddin, M.Ag  
NIP. 195809241990031003**

**Pembimbing II,**

**Suhendar, S.E., M.S.Ak.Akt  
NIP. 198510302019031004**

**Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah**

**Madnasir, M.S.I**

**NIP. 19750424002121001**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE* (GGG) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ABDUL MOELOEK (RSAM) PROVINSI LAMPUNG"** disusun oleh **Robi Yansah, NPM. 1551030125**  
Program Studi **Ekonomi Syariah** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada  
Hari/Tanggal: **jum'at/03 Januari 2020**

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Budimansyah, M.Kom.I** (.....)

**Sekretaris : Liya Ermawati, S.E., M.S.Ak** (.....)

**Penguji I : Deki Fermansyah, SE., M.Si** (.....)

**Penguji II : Suhendar, SE., M.S.Ak** (.....)

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Ruslan Abdul Chofur, M.S.I.  
NIP. 198 008012003121001**



## MOTTO

وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَتَخْشَ اللَّهَ وَيَتَّقْهُ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَائِزُونَ ﴿٥٢﴾

“Dan barang siapa yang taat kepada Allah dan rasul-Nya dan takut kepada Allah dan bertakwa kepada-Nya, Maka mereka adalah orang-orang yang mendapat kemenangan” (QS. An-Nur: 52)<sup>1</sup>



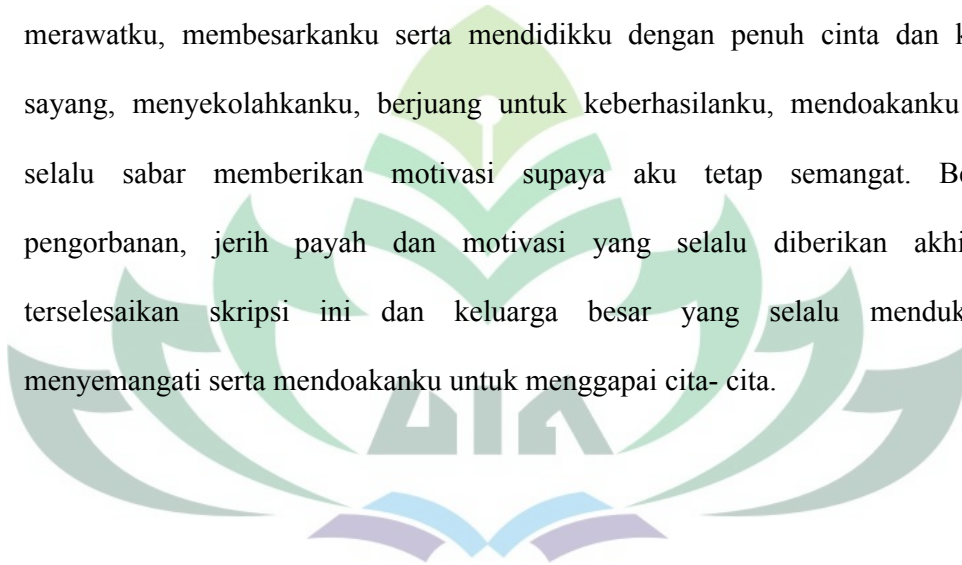
---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung:: CV Diponegoro, 2015), h. 285

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati mengucapkan Alhamdulillah dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT untuk segala nikmat dan kekuatan yang telah diberikan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, sehingga dengan rahmat-Nya karya ini dapat terselesaikan. Skripsi ini peneliti persembahkan sebagai tanda cinta kasih, tanggung jawab dan hormat tak terhingga kepada :

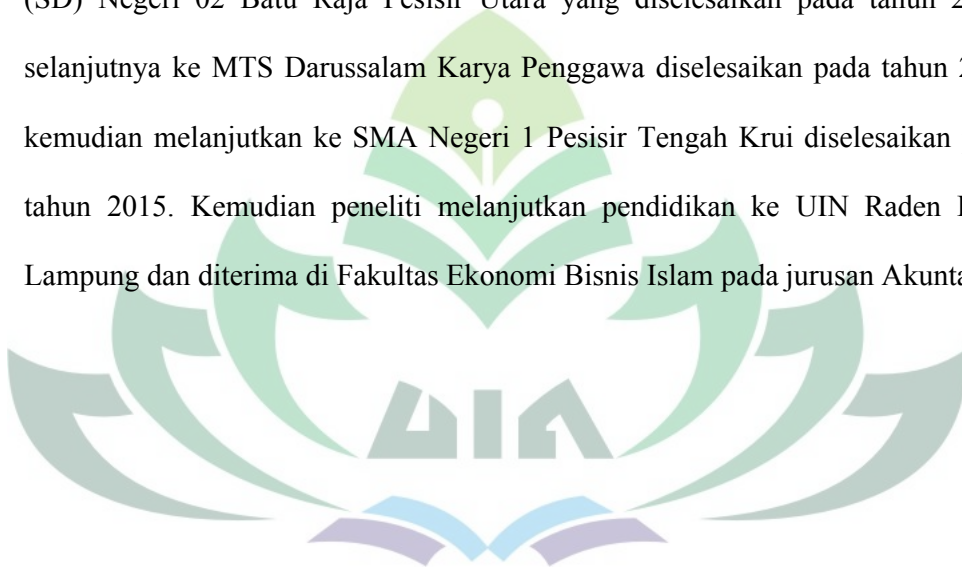
Orang tuaku tercinta, Ayahanda Azmil dan Ibunda Nurhaida yang telah merawatku, membesarkanku serta mendidikku dengan penuh cinta dan kasih sayang, menyekolahkanku, berjuang untuk keberhasilanku, mendoakanku dan selalu sabar memberikan motivasi supaya aku tetap semangat. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang selalu diberikan akhirnya terselesaikan skripsi ini dan keluarga besar yang selalu mendukung, menyemangati serta mendoakanku untuk menggapai cita-cita.



## **RIWAYAT HIDUP**

Robi Yansah, dilahirkan di Krui pada tanggal 12 Agustus 1997 merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang dilahirkan dari pasangan suami istri Bapak Azmil dan Ibu Nurhaida dengan kakak perempuan yang bernama Rike Sari dan adik laki-laki bernama Sukron Haniago.

Jenjang pendidikan pertama penulis dimulai dari pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 02 Batu Raja Pesisir Utara yang diselesaikan pada tahun 2009, selanjutnya ke MTS Darussalam Karya Penggawa diselesaikan pada tahun 2012 kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 1 Pesisir Tengah Krui diselesaikan pada tahun 2015. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke UIN Raden Intan Lampung dan diterima di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam pada jurusan Akuntansi.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Good Government Governance* (GGG) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Abdul Moeloek (RSAM) Provinsi Lampung” tepat pada waktunya. Tidak lupa shalawat serta salam terlimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat-Nya dan seluruh umat manusia yang senantiasa istiqamah hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa tidak lepas dari dan kekhilafan, kenyataan ini menyadarkan penulis bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghormatan yang tulus kepada:

1. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta staff pimpinan dan karyawan yang telah berkenan memberikan kesempatan dan bimbingan kepada peneliti selama studi.

2. Madnasir, S.E, M.S.I selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Dr. H. Nasruddin, M.Ag selaku pembimbing I dan Suhendar, M.S.Ak pembimbing II yang telah memberi serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen dilingkungan Fakutas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan pada penulis selama dibangku kuliah.
5. Seluruh Staf Administrasi dan seluruh karyawan perpustakaan Pusat dan PEBI UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan bantuannya kepada penulis.
6. Yunita Dwi Susanti, S.Pd yang selalu membantu dan memberikan nasihat serta yang selalu mendengarkan keluh kesah dan sumbangsih pemikirannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat seperjuanganku Arwandha, Ricky.F, Veven, Deki, Tari, Ayu serta kawan-kawan yang tidak saya sebutkan satu persatu dan Akuntansi C terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Almamaterku tercinta tempatku menempuh ilmu semoga dapat bermanfaat dunia dan akhirat.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Layaknya sebuah karya tulis pada umumnya yang merupakan karya cipta manusia, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Akhirnya, dengan iringan ucapan terimakasih penulis panjatkan do'a kehadiran Allah SWT, semoga jerih payah dan amal bapak serta ibu dan teman-teman sekalian mendapatkan balasan sebaik-baiknya dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca umumnya. Amiin.

Bandar Lampung, 2020

Penulis

Robi Yansah





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL ...</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN BIMBINGAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul	
1. Alasan Objektif.....	2
2. Alasan Subjektif.....	2
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Good Government Governance</i> (GGG)	
1. Pengertian <i>Good Government Governance</i> (GGG).....	15
2. Prinsip <i>Good Government Governance</i> (GGG) .....	16
3. Indikator <i>Good Government Governance</i> (GGG) .....	18
B. Budaya Organisasi	
1. Pengertian Budaya Organisasi.....	20

2. Dimensi-dimensi Budaya Organisasi .....	24
3. Karakteristik Budaya Organisasi .....	25
4. Indikator Budaya Organisasi .....	26
5. Manfaat Budaya Organisasi.....	26
C. Kepuasan Pasien	
1. Pengertian Kepuasan.....	27
2. Prinsip Kepuasan .....	30
3. Indikator Kepuasan .....	31
D. Hubungan antara <i>Good Government Governance</i> (GGG) dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien .....	32
E. Penelitian Terdahulu .....	34
F. Hipotesis.....	36

### **BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	38
B. Jenis dan Sumber Data.....	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	39
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Definisi Operasional Variabel .....	42
F. Metode Analisis Data	
1. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	44
b. Uji Multikolinieritas.....	45
c. Uji Autokorelasi.....	45
d. Uji Heteroskedastisitas .....	46
2. Uji Hipotesis	
a. Uji F atau Uji Simultan.....	46
b. Uji t (Uji Parsial).....	47
3. Koefisien Determinasi.....	47
4. Regresi Linier Berganda.....	48

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum**

1. Gambaran Umum RSAM .....49
2. Visi, Misi, dan Moto RSAM.....49
3. Struktur Organisasi RSAM.....50
4. Kapasitas Tempat Tidur dan Rincian Perawatan RSAM .....52
5. Fasilitas Pelayanan .....54

### **B. Uji Asumsi Klasik**

1. Uji Normalitas.....55
2. Uji Multikolineritas .....56
3. Uji Autokorelasi .....57
4. Uji Heterokdisitas.....58

### **C. Uji Hipotesis**

1. Uji F.....59
2. Uji t.....61
3. Uji Koefisien Determinasi .....62
4. Uji Regresi Linier Berganda.....63

### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**.....65

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**.....67

### **B. Saran**.....68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Kelas Perawatan RSAM .....	53
Tabel 4.2	Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.3	Uji Multikolineritas.....	56
Tabel 4.4 `	Uji Autokorelasi.....	57
Tabel 4.5	Uji ANOVA .....	60
Tabel 4.6	Uji t .....	61
Tabel 4.7	Uji Koefisien Determinasi .....	63
Tabel 4.8	Uji Regresi Liner Berganda .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Uji Hetrokdisitas .....	59
----------	-------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Berita Acara Seminar Proposal
2. Lampiran 2 : Berita Acara Monaqosah
3. Lampiran 3 : Angket/Kuisisioner penelitian
4. Lampiran 4 : Foto Penelitian
5. Lampiran 5 : Wawancara Penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebagai gambaran awal yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi, maka perlu adanya penegasan judul penelitian ini. Adapun judul penelitian ini adalah Pengaruh *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien RSAM Provinsi Lampung. Dari judul tersebut perlu diuraikan pengertian dan istilah-istilah judul berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari suatu seseorang ataupun benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>
2. *Good Government Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab.
3. Budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap dan norma perilaku yang telah melembaga kemudian mewujudkan dalam penampilan, sikap dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari organisasi tertentu.
4. Kepuasan Pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

---

<sup>1</sup>Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Balai Pustaka, 2005), h. 849

## B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan dipilihnya judul penelitian ini berdasarkan alasan secara objektif dan subjektif yaitu sebagai berikut:

### 1. Alasan Objektif

Dalam penelitian ini hanya berfokus pada *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi. *Good Government Governance* (GGG) merupakan salah satu hal yang penting dalam perusahaan, karena dengan adanya *Good Government Governance* (GGG) tata kelola perusahaan akan menjadi lebih baik sesuai peraturan yang ada. *Good Government Governance* (GGG) sangat berpengaruh dalam sebuah perusahaan dalam mengatur semua yang ada di dalam perusahaan. Dengan demikian perusahaan akan semakin lebih maju sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki perusahaan. Budaya organisasi juga sangat dibutuhkan dalam perusahaan, karena dengan adanya budaya organisasi maka karyawan akan semakin mentaati peraturan sesuai dengan norma-norma yang ada. Memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen merupakan hal yang sangat berpengaruh. Untuk itu dibutuhkan suatu budaya organisasi.

### 2. Alasan Subjektif

- a) Tersedianya berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai bahan referensi.
- b) Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini sesuai studi ilmu yang penulis pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



### C. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan.<sup>2</sup> Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang diperlukan. Salah satu yang dinilai dalam mewujudkan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis dan pelayanan keperawatan sedangkan pelayanan administrasi mencakup tentang segala sistem administrasi pegawai maupun data-data tentang pasien rumah sakit. Pelayanan administrasi memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dessler menjelaskan bahwa manajemen kinerja merupakan proses mengonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian dan pengembangan kinerja kedalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan.<sup>3</sup> Hasibuan mengemukakan

---

<sup>2</sup>Puput Noviana, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di RSUD Pare Menggunakan Metode Servqual*, Jurnal Wiyata, Vol. 4 No. 2 Tahun 2017, h. 112

<sup>3</sup>Moh. Sholihin, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kompensasi, Terhadap Kinerja Karyawan Ama Ypk Yogyakarta Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening*

bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil kinerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang karyawan, kemampaun dan minat atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja.

Semakin tinggi ketiga faktor di atas, semakin besarlah kinerja karyawan yang bersangkutan. Dari kedua faktor utama tersebut sumber daya manusia lebih penting daripada sarana dan prasarana pendukung. Selengkap apapun fasilitas pendukung yang dimiliki suatu organisasi kerja, tanpa adanya sumber yang memadai, baik kuantitas maupun kualitasnya, maka niscaya organisasi tersebut dapat berhasil mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasinya.

Kualitas sumber daya manusia tersebut diukur dari kinerja karyawan (*performance*) atau produktifitasnya. Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan demi kelangsungan hidup organisasi suatu perusahaan.<sup>4</sup> Dalam mencapai suatu kinerja yang tinggi ada beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu faktor intern dan ekstern.<sup>5</sup>

Faktor intern yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang dan karakteristik kelompok kerja. Faktor

---

<sup>4</sup>Achmad Budiono, *et.al*, *Pengaruh Good Governance, Pengendalian Intern Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keuangan Kodam IV Diponegoro Yang Berkedudukan di Semarang*, Journal Of Management Vol.2 No.2 , Maret 2016

<sup>5</sup>Achmad Budiono, *Ibid*.

eksternal antara lain berupa peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai sosial, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja, dan kondisi pasar. Pemerintah diwajibkan untuk menerapkan Good governance pada pemerintahannya.

*Good Governance* pada lingkungan pemerintahan sering dikenal dengan istilah *Good Government Governance* (GGG). Menurut Yasminingrum, menyatakan bahwa perwujudan *good governance* membutuhkan dimensi kapasitas yang selama ini cenderung diabaikan dan hanya mendapat perhatian minor adalah moral.<sup>6</sup> Tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*) adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat umum, dan swasta.<sup>7</sup>

Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik perlu dibangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam Negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut. Tanpa kesepakatan yang dilahirkan dari dialog, kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat pasti terhambat. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah bahwa masyarakat dapat menilai dan memilih, bahkan meminta jasa layanan yang lebih baik.

Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah, tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Government Governance*) sangat diperlukan.

---

<sup>6</sup>Lalu Danny Segara, *Analisis Determinan Good Government Governance Serta Implikasinya Pada Kualitas LAKIP*, Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan, 5 (1), 2017, h. 1262

<sup>7</sup>Dewi Sarifah Tullah, *Pengaruh Penerapan Good Government Governance (GGG) Dan Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan*, (Studi Kasus Pemerintah Daerah Provinsi Di Jawa Barat Dan Banten), h. 4

Selaras dengan perwujudan keadilan dan kemakmuran rakyat sesuai cita-cita UUD 1945, *Good Government Governance* memiliki tiga komponen utama, yaitu: pemerintah (*state*), sektor swasta atau dunia usaha (*private sector*) dan masyarakat (*society*).<sup>8</sup> Ketiga komponen utama tersebut memiliki peran masing-masing dalam menciptakan *Good Government Governance*.

Peran sektor pemerintah lebih dominan sebagai pembuat kebijakan, pengendalian, dan pengawasan. Sektor swasta lebih banyak menjadi penggerak aktivitas di bidang ekonomi. Sektor masyarakat lebih sebagai objek sekaligus subyek dari bidang yang digerakkan oleh sektor pemerintah maupun sektor swasta.

Di samping keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah membutuhkan pelaksanaan *Good Government Governance*, pelaksanaan otonomi daerah mendorong keberhasilan penerapan *Good Government Governance* karena otonomi daerah sebagai tuntutan reformasi diwujudkan untuk mendorong tercapainya transparansi dan akuntabilitas tatakelola pemerintahan daerah. Salah satu cara yang ditempuh manager rumah sakit untuk meningkatkan hasil kerja yang baik dan memperoleh keuntungan organisasi secara optimal sesuai dengan tujuan yang ditetapkan adalah melalui manajemen organisasi yang efektif dan efisien. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 merumuskan arti *Good Government Governance* ialah pemerintahan yang mengemban, menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas,

---

<sup>8</sup>Suryo Pratolo, *Transparansi Dan Akuntabilitas Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dalam Hubungannya Dengan Perwujudan Keadilan dan Kinerja Pemerintah Daerah: Sudut Pandang Aparatur dan Masyarakat di Era Otonomi Daerah*, Jurnal Akuntansi Dan Investasi Vol. 9 No. 2, Juli 2008, h. 109

transparansi, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.<sup>9</sup>

Tujuan utama penerapan prinsip *Good Government Governance* (GGG) adalah mencapai optimalisasi kinerja para karyawan yang intinya akan meningkatkan kinerja organisasi, maka kepentingan manajemen dan karyawan haruslah mendapat perlakuan yang seimbang dan wajar sesuai dengan kedudukan masing-masing. Mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik dan memuaskan dan tidak menimbulkan keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan bagian administrasi di rumah sakit karena baiknya sistem administrasi sebuah rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk lebih profesional dalam mengelola manajemen pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah melaksanakan prinsip *Good Government Governance* (GGG), dengan menerapkan nilai-nilai antara lain keterbukaan, dan kerahasiaan transparansi, akuntabilitas, prinsip keadilan dan aturan dari *Code Of Conduct* dan partisipatif. Selain itu Hardiwinoto juga mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* akan menjamin terciptanya pertumbuhan ekonomis.<sup>10</sup> Perilaku karyawan tersebut dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja yang dibentuk melalui budaya

---

<sup>9</sup>Ika Maya Sari, *et.al.*, *Pengaruh Penerapan Good Government Governance Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Informasi Laporan Keuangan*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UHO, h. 108

<sup>10</sup>Febrina Lastiar Hutapea, *Pengaruh Good Government Governance dan Ukuran Legislatif Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Pada Pemerintah Provinsi di Indonesia)*, Jurnal Aset Akuntansi Riset Vol. 9 No.1 2017, h. 175

organisasi, di mana keberadaan budaya dalam suatu organisasi diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan.<sup>11</sup>

Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar yang dimiliki bersama yang didapat oleh kelompok ketika memecahkan masalah penyesuaian eksternal dan integrasi internal yang telah berhasil dengan cukup baik untuk dianggap sah dan oleh karena itu diharapkan untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk menerima, berpikir dan merasa berhubungan dengan masalah tersebut. Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya.<sup>12</sup> Masalah utamanya ialah meyakinkan diri bahwa pengambilan keputusan dan akuntabilitas semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi mempunyai informasi dan pengetahuan yang relevan mengambil keputusan yang baik dan benar serta adanya insentif sepadan yang menggunakan informasi secara produktif dan terpercaya.<sup>13</sup>

Perubahan lingkungan yang berpengaruh pada perubahan arsitektur organisasi, biaya manfaat langsung maupun tidak langsung harus dianalisa secara cermat dan hati-hati. Perubahan arsitektur disebut juga perubahan budaya organisasi.<sup>14</sup> Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan

---

<sup>11</sup>Fenty Astrina, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GGG) Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (BSC)*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 7 No.01 Juli 2016, h. 63

<sup>12</sup>Fenty Astrina, *Ibid.*

<sup>13</sup>Sedarmayanti, *Good Governance "Kepemimpinan yang baik Bagian Pertama Edisi Revisi"*, Bandung: Mandar Maju, 2012, h.19

<sup>14</sup>Sedarmayanti, *Ibid.*

kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi.

Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung startegi organisasi, dan bila budaya organisasi dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat. Hakikatnya, budaya organisasi bukan merupakan cara yang mudah untuk memperoleh keberhasilan, dibutuhkan strategi yang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu andalan daya saing organisasi. Budaya organisasi merupakan sebuah konsep sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.<sup>15</sup>

Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai, kualitas lingkungan klinik yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain atas suatu kualitas pelayanan yang diterimanya.<sup>16</sup> Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, instansi pelayanan jasa dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Achmad Budiono, *Op. Cit.*

<sup>16</sup> Kemala Hayati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unsyiah*, Jurnal Cakradonya Dent J; 10(2), h. 79

<sup>17</sup> Kiky Jenitha Rosalia, *et al.*, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2442-2469, h. 2448



Kepuasan konsumen atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkley dan Taylor merupakan fokus dari proses *Costomer Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas.<sup>18</sup> Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.<sup>19</sup> Rumah sakit umum sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggung jawaban baik secara keuangan maupun non keuangan kepada pemerintah dan juga masyarakat sebagai pengguna jasa.

Rumah sakit selama ini melakukan penilaian kinerja manajemen dengan menyusun dan melaporkan sebuah laporan kinerja dalam bentuk Laporan Akuntabilitas yang disampaikan kepada Biro Keuangan Provinsi. Selain itu, selama itu pengukuran kinerja rumah sakit hanya menggunakan pengukuran kinerja secara tradisional, yaitu membandingkan target yang telah ditetapkan dengan realisasi pendapatan yang diterima oleh rumah sakit, serta ukuran jasa standar pelayanan rumah sakit.<sup>20</sup> Salah satu rumah sakit di Provinsi Lampung adalah Rumah Sakit Abddoel Moeluk yang ada di Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Direktur Administrasi Umum dan Kepala Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Abdul Moeloek di Bandar Lampung bahwa prinsip-prinsip *Good Government Governance*

---

<sup>18</sup>Kiky Jenitha Rosalia, *Ibid*.

<sup>19</sup>*Ibid*.

<sup>20</sup>Herwanto, *Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moeloek Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja*, Tahun 2018, h. 1



(GGG) belum diterapkan di rumah sakit tersebut. Rendahnya sistem administrasi rumah sakit merupakan hal yang sangat signifikan untuk dipertanyakan adalah kinerja karyawannya dan penerapan prinsip *Good Government Governance* (GGG) diterapkan di bagian administrasi di rumah sakit. *Good Government Governance* merupakan sebutan baru bagi ilmu maupun agama manapun maupun ajaran Islam yang telah muncul sebelum kehidupan modern.

Namun nilai, isi, dan tujuan *Good Government Governance* telah dibicarakan dalam Al-Qur'an dan Hadist. Meskipun istilah *Good Government Governance* masih baru namun konsepnya terdapat dalam ajaran Islam yaitu Al-Qur'an dalam surah Al-Baqarah: 282-283, tentang proses transaksi secara bertahap. Ayat ini menerangkan mengenai arti pentingnya menjaga catatan secara tepat sehingga tidak ada pihak yang mendapatkan pekerjaan ketidakadilan.

Hal ini juga perlu adanya organisasi yang mendukung didalamnya, karena dengan adanya organisasi yang menjadi sebuah budaya di dalam rumah sakit akan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan yang lebih baik dan efektif dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu penting sekali bagi perusahaan untuk menerapkan kepemimpinan yang Islami dan organisasi yang bernaftaskan Islam, sehingga bisa memberikan motivasi spiritual Islam kepada karyawan. Sebagaimana dalam mengerjakan tuntutan syariat Islam dalam segala aspek kehidupan, maka terciptanya suatu kepemimpinan yang disebutkan tersebut memungkinkan seorang Muslim dalam menyangkut

000000000000000000 00000000 00000 0000 0 00  
 0000 000000000000 000000000000 00000000  
 00000 0000000000 0000 0000000 0000000 0 00  
 000 0 0000 000000 000000000000 0000000000 0 0  
 000000000000000000 00 0 000000 0000000000 000 0  
 00 0 0000 00000000 00000 0000000000 000000000  
 0 0 0 00000000 0000 0 0000 0000000000 0000  
 00000000 0000000000 00000000000  
 0000000000000000000

Dengan demikian, seorang pemimpin harus memiliki karakter moral yang kuat dikembangkan melalui empat tahap perkembangan spiritual, yaitu Islam, Iman, Taqwa, dan Ihsan. Islam memandang bahwa kepemimpinan akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT.<sup>21</sup> Berdasarkan dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Pengaruh *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung**”.

<sup>21</sup>Rezy Aziz, *Pengaruh Kepemimpinan Islami Dan Budaya Organisasi Islami Terhadap Motivasi Kerja Islami Pada Umkm Kulit di Magetan*, JESTT Vol. 1 No. 6 Juni 2014, h. 395

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Good Government Governance* (GGG) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?
3. Apakah *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti ini mempunyai tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui Apakah *Good Government Governance* (GGG) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
  - b. Untuk mengetahui Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
  - c. Untuk mengetahui apakah *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

## 2. Manfaat Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada rumah sakit Dr. H. Abdul Moeloek ini dengan harapan agar penelitian berguna bagi semua pihak, antara lain:

### a. Bagi Rumah Sakit

- 1) Sebagai masukan guna perbaikan atau sumbangan pemikiran kepada manajemen mengenai sistem *Good Government Governance* (GGG) dan budaya organisasi yang ditetapkan dalam rumah sakit.
- 2) Agar rumah sakit dapat lebih meningkatkan efisiensi pengendalian tenaga kerja.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit kepada masyarakat yang menjadi pasien.

### b. Bagi Penulis

Dapat dijadikan bahan perbandingan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan praktik yang terjadi di lapangan.

### c. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan tentang konsep dan fungsi *Good Government Governance* (GGG) dan budaya organisasi.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Good Government Governance* (GGG)

##### 1. Pengertian *Good Government Governance* (GGG)

Untuk menghasilkan pemerintahan yang baik dan bersih maka perlu diterapkan konsep *Good Government Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) secara nyata. *Good Government Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab. *World Bank* mendefinisikan *Good Government Governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan secara solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan kerangka politik (*political framework*) bagi tumbuhnya aktivitas usaha.<sup>1</sup>

Lembaga Administrasi Negara menyimpulkan bahwa *Good Government Governance* adalah menyelenggarakan pemerintahan secara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.<sup>2</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun

---

<sup>1</sup>Ika Maya Sari dan Nur Arvah Tamrin, *Pengaruh Penerapan Good Government Governance dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Informasi Laporan Keuangan*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UHO, h. 108

<sup>2</sup>*Ibid.* h. 108

2000 merumuskan arti *Good Government Governance* ialah pemerintahan yang mengemban, menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Handi dan Bambang mengatakan bahwa kinerja sebuah pemerintah daerah akan lebih baik bila prinsip-prinsip *Good Government Governance* diterapkan pada pemerintah daerah.<sup>3</sup>

Dari pemamparan diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Government Governance* (GGG) adalah suatu tata cara yang efektif dan efisien yang dapat digunakan untuk kemajuan suatu instansi. Maka secara tidak langsung good government governance pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kemajuan kinerja.

## 2. Prinsip *Good Government Governance* (GGG)

Kunci utama memahami good government governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip didalamnya. Prinsip utama yang menjadi dasar dari penerapan *Good Government Governance* seperti yang diungkapkan dalam Mardiasmo adalah:<sup>4</sup>

### a. Transparansi (*Transparency*)

Menurut UNDP (transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi yang membutuhkan. Transparansi dapat diketahui banyak pihak mengenai pengelolaan

---

<sup>3</sup>Febrina Lastiar Hutapea, *Pengaruh Good Government Governance Dan Ukuran Legislatif Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Pada Pemerintah Provinsi Di Indonesia)*, Jurnal Aset (AKUNTANSI RISET), 9 (1), 2017, h. 178

<sup>4</sup>Ika Maya Sari dan Nur Arvah Tamrin *Ibid.* h. 108

keuangan daerah, dengan kata lain segala tindakan dan kebijakan harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan diketahui oleh umum. Transparansi mewajibkan adanya suatu sistem informasi yang terbuka, tepat waktu serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan rumah sakit

b. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggungjawab publik bagi pengambilan keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stockholder*).

c. Responsibilitas (*Responsibility*)

Responsibilitas menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan serta kebijakan organisasi, maka kinerjanya akan dinilai semakin baik. Responsibilitas berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan. Responsibilitas juga berarti kewajiban bertanggungjawab atas undang-undang yang dilaksanakan dan

memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang telah ditimbulkannya.

d. Independensi (*Independency*)

Demi kelancaran pelaksanaan *Good Government Governance*, instansi harus dikelola secara independen sehingga masing-masing bagian instansi tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

e. Kesetaraan dan Kewajaran (*Fairness*)

Kesetaraan dan kewajaran merupakan perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Dalam melaksanakan kegiatannya, instansi harus senantiasa memperhatikan kepentingan organisasi berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran.

3. Indikator Prinsip *Good Governance*

Berikut merupakan beberapa indikator untuk mengukur prinsip-prinsip *good governance* :

a. Partisipasi

Yang merupakan indikator untuk mengukur prinsip partisipasi :

- 1) Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat.
- 2) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya dan dapat dikontrol, bersifat terbuka dan



harus ditempatkan sebagai mimbar masyarakat mengekspresikan keinginan.

- 3) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.
- 4) Fokus pemerintah adalah memberikan arahan dan mendukung orang lain untuk berpartisipasi.
- 5) Visi dan pengembangan berdasarkan pada konsensus antara pemerintah dan masyarakat.
- 6) Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

b. Transparansi

Prinsip transparansi dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti :

- 1) Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- 2) Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.
- 3) Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani keterbukaan pemerintah atas berbagai aspek pelayanan publik.

c. Akuntabilitas

Prinsip Akuntabilitas publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para *stakeholder* yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut.

## B. Budaya Organisasi

### 1. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya adalah filosofi dasar yang mengandung keyakinan, norma-norma, dan nilai yang dianut bersama dan menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam suatu organisasi.<sup>5</sup> Kemudian dari nilai-nilai dan norma-norma yang melekat digunakan semua sumber daya manusi dalam organisasi dalam melakukan pekerjaan. Budaya organisasi akan mempengaruhi perilaku karyawan sehingga yang dilakukan karyawan merupakan cerminan nilai dan tujuan organisasi yang ada.

Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar yang dimiliki bersama yang didapat oleh kelompok ketika memecahkan masalah penyesuaian eksternal dan integrasi internal yang telah berhasil dengan cukup baik untuk dianggap sah dan oleh karena itu diharapkan untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk menerima, berpikir dan merasa berhubungan dengan masalah tersebut.<sup>6</sup> Disini tampaknya menekankan kepada aspek

---

<sup>5</sup>Jufnidar, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja*, Jurnal Riset Perbankan Manajemen dan Akuntansi Vol. 2 No. 2 Juli 2018, h. 111

<sup>6</sup>Fenty Astrina, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi Dengan*

kolektif, bahwa budaya adalah hasil kerja dari sejumlah akal dan bukan hanya satu akal individu saja. Dalam bahasa Inggris, kebudayaan berasal dari kata *culture*, yang berasal dari kata latin *colere*, yaitu mengelola dan mengerjakan.

Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar yang dimiliki bersama yang didapat oleh kelompok ketika memecahkan masalah penyesuaian eksternal dan integrasi internal yang telah berhasil dengan cukup baik untuk dianggap sah dan oleh karena itu diharapkan untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk menerima, berpikir dan merasa berhubungan dengan masalah tersebut.<sup>7</sup> Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota anggotanya. Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi.<sup>8</sup>

Philip Kotler, dalam Mangkunegara menyatakan, budaya organisasi adalah pengalaman, cerita, keyakinan, dan norma bersama yang menjadi ciri organisasi.<sup>9</sup> Cushway menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan

---

*Pendekatan Balanced Scorecard (Bsc)*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 7 No.01 Juli 2016, h. 63

<sup>7</sup>Fenty Astrina, *Ibid*.

<sup>8</sup>Fenty Astrina, *Ibid*, h. 63

<sup>9</sup>Lukman T.Ibrahim, *Pengaruh Budaya Organisasi Kompensasi dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Dosen Tetap Serta Dampaknya Pada Mutu Pendidikan Universitas Abulyatama Aceh*, Jurnal Humaniora, Vol. 2, No. 1, April 2018, h. 64

dilakukan dan cara para pegawai berperilaku.<sup>10</sup> Berdasarkan beberapa definisi budaya organisasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem yang berisikan norma-norma berperilaku, sosial dan moral yang dianut oleh setiap individu di dalamnya untuk mengarahkan tindakan mereka dalam mencapai tujuan organisasi.

Budaya organisasi diperlukan dalam suatu perusahaan sebagai sistem nilai yang membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak untuk mencapai tujuan. Budaya organisasi dapat mempengaruhi cara karyawan dalam bertingkah laku, cara menggambarkan pekerjaan, dan cara bekerja dengan karyawan lain. Dalam setiap organisasi, budaya organisasi selalu diharapkan baik karena baiknya budaya organisasi akan berhubungan dengan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuannya.

Budaya organisasi yang positif akan memacu organisasi ke arah yang lebih baik. Sebaliknya, budaya organisasi yang negatif akan memberi dampak yang negatif bagi organisasi. Oleh sebab itu, apabila budaya organisasinya baik maka penerapan *Good Government Governance* (GGG) dalam organisasi juga baik.

Pada prinsipnya budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap dan norma perilaku yang telah melembaga kemudian mewujudkan dalam penampilan, sikap dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari organisasi tertentu.<sup>11</sup> Budaya dalam organisasi juga adalah interaksi di

---

<sup>10</sup>Rita J. D. Atarwaman, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Ambon*, Jurnal Sosoq Volume 4 Nomor 2, Agustus 2015, h. 22

<sup>11</sup>Lukman T.Ibrahim, *Ibid.* h. 63

antara pekerja dan pihak pengurusan. Interaksi dua hal ini secara tidak langsung akan berlaku dalam mencapai matlamat dalam organisasi.

Perubahan yang diciptakan hasil dari perubahan tingkah laku yang berlaku. Menurut Luthans beberapa langkah sosialisasi yang dapat membantu dan mempertahankan budaya organisasi, ialah melalui seleksi calon karyawan, penempatan, pendalaman bidang pekerjaan, penilaian kinerja dan pemberian penghargaan, penanaman kesetiaan pada nilai-nilai luhur, perluasan cerita dan berita, pengakuan kinerja dan promosi.<sup>12</sup> Aamodt menerangkan budaya organisasi sebagai nilai bersama, kepercayaan, dan tradisi yang sedia ada dalam kalangan ahli dalam sesebuah organisasi yang mewujudkan betul dan salah dan membentuk jangkaan antara pekerja dan pengurus.<sup>13</sup>

Nilai-nilai bersama yang diciptakan mampu membawa pengaruh yang positif di kalangan ahli organisasi. Pemimpin sendiri yang menentukan jenis dan perubahan budaya yang berlaku. Oleh Karena itu hal yang demikian budaya yang pemimpin ketengahkan akan dikenal pasti supaya ia bersesuaian dengan kehendak organisasi mengikut keperluan. Maka dari itu budaya organisasi ini perlu bagi membawa kepada peningkatan kualiti kerja.

---

<sup>12</sup>Rita J. D. Atarwaman, *Ibid.* h. 23

<sup>13</sup>Norhafizah Abd Rani, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Latihan Dan Pembangunan Dalam Kalangan Kakitangan Kumpulan Sokongan di UPM*, *Journal Of Social Science And Humanities* Vol. 11, No. 2 (2016), h. 114

## 2. Dimensi–dimensi Budaya Organisasi

Menurut Robbins, dimensi-dimensi yang membangun budaya organisasi Dimensi-dimensi yang menjadi intisari (*essence*) budaya organisasi tersebut adalah:<sup>14</sup>

- a. Inovasi dan penambilan resiko (*innovation and risk*), yaitu tingkatan bagaimana para karyawan terdorong untuk berinovasi dan berani mengambil resiko.
- b. Perhatian dan rincian (*attention to detail*), yaitu tingkatan bagaimana para karyawan diharapkan memperhatikan kecermatan (*precision*), analisis dan perhatian kepada rincian.
- c. Orientasi pada hasil (*outcome orientation*), yaitu tingkatan bagaimana manajemen memusatkan perhatian pada hasil dan pada teknis atau proses yang digunakan untuk mencapai hasil.
- d. Orientasi pada orang (*people orientation*), yaitu tingkatan bagaimana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil pada orang yang menjadi anggota organisasi itu.
- e. Orientasi pada tim (*team orientation*) yaitu tingkatan bagaimana kegiatan kerja diorganisir di sekitar tim dan bukan pada individu,
- f. Keagresifan (*aggressiveness*) yaitu tingkatan bagaimana personil anggota organisasi memiliki sifat agresif dan kompetitif serta bukan sifat santai-santai.

---

<sup>14</sup>Muda Setia, dkk, *Pengaruh Penerapan Corporate Governance dan Budaya Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Motivasi Pembayaran Zakat Penghasilan di DIY*, Jurnal Kajian Bisnis Vol. 26, No. 1, 2018, h. 51-52

- g. Stabilitas (*stability*), yaitu tingkatan bagaimana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya kondisi dari pada pertumbuhan.

### 3. Karakteristik Budaya Organisasi

Robbins mengemukakan tujuh karakteristik budaya organisasi sebagai berikut:<sup>15</sup>

- a. Inovasi dan keberanian mengambil resiko, sejauh mana karyawan didorong untuk inovasi dan pengambilan resiko.
- b. Perhatian terhadap detail, sejauh mana para karyawan memperlihatkan posisi kecermatan, analisis, dan perhatian pada perincian.
- c. Berorientasi kepada hasil, sejauh mana manajemen memfokus pada hasil bukan pada teknis dan proses dalam mencapai hasil itu.
- d. Berorientasi kepada manusia, sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil pada orang-orang dalam organisasi tersebut.
- e. Berorientasi tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan disekitar tim-tim bukan individu.
- f. Agresif, sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif, bukannya suatu santai-santai.
- g. Stabil, sejauh mana keinginan organisasi menekankan diterapkannya *status quo* sebagai kontras dari pertumbuhan.

---

<sup>15</sup>Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 7

#### 4. Indikator Budaya Organisasi

Robbins menyatakan riset paling baru mengemukakan tujuh karakteristik primer yang sama-sama menangkap hakikat dari suatu budaya suatu organisasi yaitu:<sup>16</sup>

- a. Inovasi dan pengambilan resiko, sejauh mana karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
- b. Perhatian, sejauh mana karyawan diharapkan memperlihatkan prestasi, analisis dan perhatian kepada rincian.
- c. Orientasi hasil, sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
- d. Orientasi orang, sejauh mana manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
- e. Orientasi tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
- f. Keagresifan, sejauh mana orang-orang itu agresif dan bukannya santai-santai.
- g. Kemantapan, sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dari pada pertumbuhan.

#### 5. Manfaat Budaya Organisasi

- a. Budaya organisasi membantu mengarahkan sumber daya manusia pada pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi.

---

<sup>16</sup>Nel Arianty, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*, Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No. 02 Oktober 2014, h. 146-147



- b. Budaya organisasi membentuk perilaku staf dengan mendorong pencampuran *core values* dan perilaku yang diinginkan, sehingga organisasi bekerja dengan lebih efisien dan efektif, meningkatkan konsistensi, menyelesaikan konflik, memfasilitasi koordinasi dan control.
- c. Budaya organisasi akan meningkatkan motivasi staf dengan memberi mereka perasaan memiliki, loyalitas, kepercayaan, dan nilai-nilai dan mendorong mereka berpikir positif tentang mereka dan organisasi.<sup>17</sup>

### C. Kepuasan Pasien Rumah Sakit

#### 1. Pengertian Kepuasan

Menurut Pohan, kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.<sup>18</sup> Rumah sakit dituntut agar selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasien terus meningkat. Kemudian menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha, *Ibid.* h. 15

<sup>18</sup> Silvia Anggrianni, dkk, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 19, No. 1, Juni 2017, h. 75

<sup>19</sup> Nasyrah, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*, Jurnal Mirai Management, Volume 2 Nomor 1, Oktober 2017, h. 138

Menurut Kotler kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.<sup>20</sup> Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang yang dialami pasien karena pelayanan yang diberikan selama proses berlangsung sesuai harapan pasien.

Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum yaitu, bila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas dan kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas, senang atau gembira. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi rumah sakit. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien rumah sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien memang tidak hanya diukur dari persepsinya terhadap pelayanan medik dan keperawatan saja, tetapi juga terhadap keseluruhan pelayanan di rumah sakit seperti; pelayanan admisi, makanan,

---

<sup>20</sup>Solichah Supartiningsih, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, April 2017, h.11

obat-obatan, sarana prasarana, fasilitas dan lingkungan fisik serta pelayanan administrasi.<sup>21</sup> Peranan dokter dan perawat adalah sebagai unsur sentra pelayanan maka pencitraan akan diberikan pada dua profesi tersebut. Menurut Wijono, tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan.

Ada 3 tingkat kepuasan, yaitu: bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>22</sup>

Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya adalah persepsi, latar belakang sosial-ekonomi, norma, pendidikan, budaya, kepribadian kustomer bersangkutan.<sup>23</sup> Ada dua aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yakni aspek pelanggan (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain-lain) dan aspek pelayanan kesehatan (aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai, dan aspek

---

<sup>21</sup>Alwi Suddin, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Persepsi Pasien Sebagai Pemediasi*, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol. 12 No. 1 Juni 2018, h. 80

<sup>22</sup>Maya Puspita, dkk, *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015*, Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan, Vol.13, No. 1, Januari 2017, h. 13

<sup>23</sup>Romaji, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur*

non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah.

Faktor lain demografi pasien (umur, jenis kelamin, status sosial, pendidikan) (Christasani). Faktor lain jenis kepersertaan pasien (BPJS dengan umum) (adanya sistem rujukan berjenjang, pelayanan lebih lama berkaitan dengan waktu antrian panjang) (Sari,), alur yang berbeda maka antrian berlangsung lama (Megawati, dkk).

## 2. Prinsip Kepuasan

Menurut Irawan ada sepuluh prinsip tentang kepuasan konsumen yaitu:<sup>24</sup>

- a. Mulailah dengan percaya akan pentingnya kepuasan konsumen.
- b. Pilihlah konsumen dengan benar untuk membangun kepuasan konsumen.
- c. Memahami harapan konsumen adalah kunci.
- d. Carilah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen anda.
- e. Faktor emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
- f. Konsumen yang komplain adalah konsumen anda yang loyal.
- g. Garansi adalah lompatan yang besar dalam kepuasan konsumen.
- h. Dengarkan suara konsumen anda.
- i. Peran karyawan sangat penting dalam

---

<sup>24</sup>Darwis, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*, Jurnal Mirai Management, Volume 2 Nomor 1, Oktober 2017, h. 138

j. Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan pelanggan.

### 3. Indikator Kepuasan

Kepuasan pasien menurut Pohan diukur dengan indikator berikut:<sup>25</sup>

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:

- 1) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
- 2) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat
- 3) Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap terhadap:

- 1) Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
- 2) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran:

- 1) Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.

---

<sup>25</sup>Nasyrah, *Ibid*, h. 139

- 2) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
- 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
- 4) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
- 5) Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter dan atau rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, ditentukan oleh sikap terhadap:

- 1) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
- 2) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
- 3) Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yaang ditawarkan.

Dalam hal ini indikator digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan dari rumah sakit seperti fasilitas yang diberikan, sikap terhadap pasien, pelayan dokter terhadap pasiennya pada saat menangani, dan sebagainya seperti yang dijelaskan diatas.

#### **D. Hubungan antara *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Pasien**

Di Indonesia, sebagian besar rumah sakit dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kedua jenis rumah sakit

pemerintah ini berpengaruh terhadap gaya manajemen rumah sakit masing-masing. Keberadaan sebuah rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga rumah sakit di dalam melayani kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat.

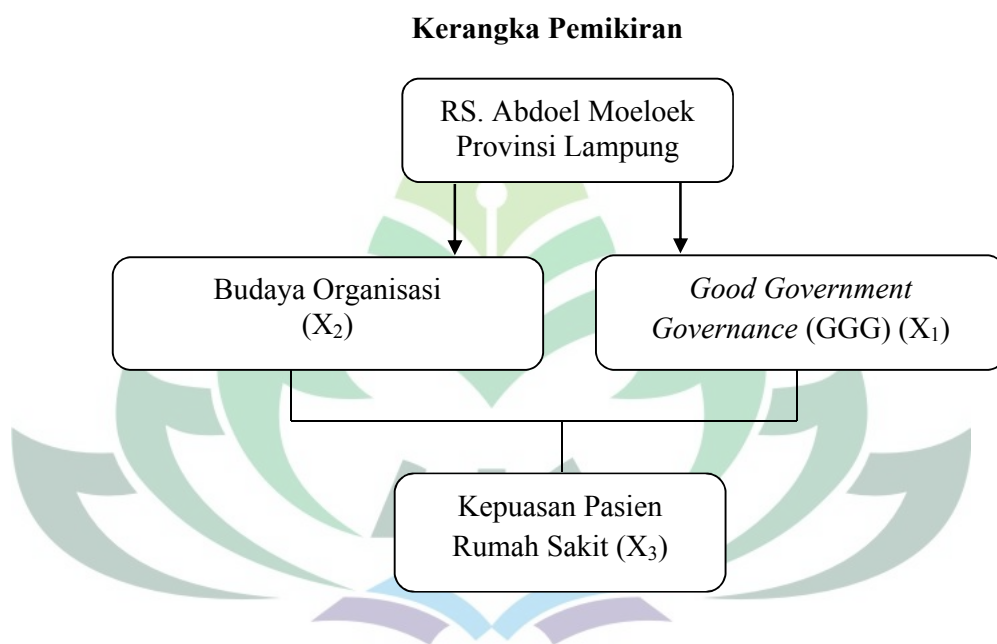
Masyarakat membutuhkan pelayanan yang terbaik dari rumah sakit dan rumah sakit menjual jasa terhadap masyarakat maka hal ini akan menimbulkan persaingan antara rumah sakit dengan rumah sakit yang lain. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien rumah sakit harus memiliki suatu manajemen yang sangat baik dalam melayani pasien. Adanya suatu system manajemen yang baik, proses pelayanan akan berjalan dengan lancar sesuai yang diinginkan, maka dari itu perlu adanya suatu system yang diterapkan.

Salah satunya adalah dengan menerapkan *Good Government Governance* (GGG) dalam administrasi. *Good Government Governance* (GGG) sangat efektif dan baik digunakan sebagai manajemen administrasi di rumah sakit. Tak hanya itu saja, selain diperlukannya manajemen yang baik, rumah sakit juga perlu meningkatkan kinerja pelayanan yang ada dan memperkuat budaya organisasi.

Budaya organisasi ini juga sangat penting, karena kita dalam memberikan pelayanan yang baik harus memiliki kinerja yang baik juga. Kinerja yang baik yaitu kinerja yang saling bekerja sama antara satu dengan yang lain, sehingga akan lebih efektif dalam bekerja. Memperhatikan manajemen dan kinerja pelayanan akan mendapat nilai positif dari masyarakat

yang menjadi konsumen atau pasien, sehingga pasien akan merasa nyaman dan puas dengan apa yang diberikan rumah sakit kepada pasiennya.

Hal ini harus lebih ditingkatkan lagi untuk kemajuan rumah sakit dan kepuasan pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



#### E. Penelitian Terdahulu

1. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh I Gede Yogi Darma Raharja dalam penelitiannya yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja memperoleh hasil bahwa bahwa mayoritas pasien kunjungan ke poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum puri raharja puas terhadap pelayanan yang diberikan.



2. Penelitian yang dilakukan oleh Christian Tiwa yang berjudul Analisis Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Bengkol Manado) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa Secara simultan, hasil perhitungan menggunakan program SPSS, bahwa kualitas produk, suasana, dan kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Penelitian yang dilakukan Pusporini dan Hariyanto Ridwan yang berjudul Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit prikasih berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit.
4. Penelitian Yang Dilakukan Rensiner, Vivi Yanti Azwar, Abdi Setya Putra Yang Berjudul Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis.
5. Penelitian Yang Dilakukan Kemala Hayati, Rachmi Fanani Hakim, Miftahul Jannah E, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam bidang radiologi di rsgm unsyiah. subjek penelitian sebanyak 63 orang. kualitas pelayanan didominasi oleh kategori

baik sebanyak 32 orang (50,8%), dan kepuasan didominasi oleh kategori puas sebanyak 32 orang (50,8%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p = 0,000 < \alpha 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## F. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dapat dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data<sup>26</sup>. Berdasarkan kerangka berpikir yang dikemukakan tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Penelitian

- a. Terdapat pengaruh *Good Government Governance* (GGG) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.
- b. Terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.
- c. Terdapat pengaruh antara *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Cetakan Ke-19, 2013), h. 64.

## 2. Hipotesis Statistik

- a.  $H : \beta_1 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *Good Government Governance* (GGG) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.

$H : \beta_1 \neq 0$  : Terdapat pengaruh *Good Government Governance* (GGG) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.

- b.  $H : \beta_2 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoell Moeloek.

$H : \beta_2 \neq 0$  : Terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.

- c.  $H : \beta_3 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.

$H : \beta_3 \neq 0$  : Terdapat pengaruh *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Abdoel Moeloek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Budiono, dkk, *Pengaruh Good Governance, Pengendalian Intern Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keuangan Kodam Iv Diponegoro Yang Berkedudukan Di Semarang*, Journal Of Management Vol.2 No.2 , Maret 2016
- Alwi Suddin, Dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Persepsi Pasien Sebagai Pemediasi*, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol. 12 No. 1 Juni 2018
- Anggrianni, Silvia, dkk, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 19, No. 1, Juni 2017,
- Astrina, Fenty, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (BSC)*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Vol. 7 No.01 Juli 2016
- Darwis, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*, Jurnal Mirai Management, Volume 2 Nomor 1, Oktober 2017
- Dewi Sarifah Tullah, *Pengaruh Penerapan Good Government Governance (Ggg) Dan Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Spip) Terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan, (Studi Kasus Pemerintah Daerah Provinsi Di Jawa Barat Dan Banten)*
- Herwanto, *Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moeloek Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja*, Tahun 2018
- Hutapea, Febrina Lastiar, *Pengaruh Good Government Governance Dan Ukuran Legislatif Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Pada Pemerintah Provinsi Di Indonesia)*, JURNAL ASET (AKUNTANSI RISET), 9 (1), 2017
- Ika Maya Sari dan Nur Arvah Tamrin, *Pengaruh Penerapan Good Government Governance Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Informasi Laporan Keuangan*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UHO

Jufnidar, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja*, Jurnal Riset Perbankan Manajemen dan Akuntansi Vol. 2 No. 2 Juli 2018

Kemala Hayati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah*, Jurnal Cakradonya Dent J; 10(2)

Kiky Jenitha Rosalia, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2442-2469

Lalu Danny Segara, *Analisis Determinan Good Government Governance Serta Implikasinya Pada Kualitas LAKIP*, JURNAL RISET AKUNTANSI DAN KEUANGAN, 5 (1), 2017

Lukman T.Ibrahim, *Pengaruh Budaya Organisasi Kompensasi dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Dosen Tetap Serta Dampaknya Pada Mutu Pendidikan Universitas Abulyatama Aceh*, Jurnal Humaniora, Vol. 2, No. 1, April 2018

Maya Puspita, Dkk, *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015*, Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan, Vol.13, No. 1, Januari 2017

Moh. Sholihin, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kompensasi, Terhadap Kinerja Karyawan Ama Ypk Yogyakarta Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening*

Muda Setia, dkk, *Pengaruh Penerapan Corporate Governance Dan Budaya Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Motivasi Pembayaran Zakat Penghasilan Di Diy*, Jurnal Kajian Bisnis Vol. 26, No. 1, 2018

Nasyrah, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*, Jurnal Mirai Management, Volume 2 Nomor 1, Oktober 2017

Norhafizah Abd Rani, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Latihan Dan Pembangunan Dalam Kalangan Kakitangan Kumpulan Sokongan Di Upm*, Journal Of Social Science And Humanities Vol. 11, No. 2 (2016)

Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2013)

Puput Noviana, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual*, Jurnal Wiyata, Vol. 4 No. 2 Tahun 2017

Rezy Aziz, *Pengaruh Kepemimpinan Islami Dan Budaya Organisasi Islami Terhadap Motivasi Kerja Islami Pada Umkm Kulit Di Magetan*, Jestt Vol. 1 No. 6 Juni 2014

Rita J. D. Atarwaman, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Skpd) Kota Ambon*, Jurnal Sosoq Volume 4 Nomor 2, Agustus 2015

Romaji, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur*

Sedarmayanti, *Good Governance “Kepemimpinan yang baik Bagian Pertama Edisi Revisi*, Bandung: Mandar Maju, 2012

Silvia Anggrianni, dkk, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 19, No. 1, Juni 2017

Solichah Supartiningsih, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, April 2017

Sudjana, *Metode Statistik*, (Bandung : PT. Tarsito, 2009)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Cetakan Ke-19), 2013

Suryo Pratolo, *Transparansi Dan Akuntabilitas Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dalam Hubungannya Dengan Perwujudan Keadilan Dan Kinerja Pemerintah Daerah: Sudut Pandang Aparatur Dan Masyarakat Di Era Otonomi Daerah*, Jurnal Akuntansi Dan Investasi Vol. 9 No. 2, Juli 2008

V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Pers, 2015)

Supartiningsih, Solichah, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, April 2017

Yolanda Dian Tjandra, dkk, *Pengaruh Faktor Internal Dan Eksternal Perusahaan Terhadap Penerapan Good Corporate Governance Pada Perusahaan Retail (Studi Kasus Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2015)*, Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis Vol. 2 No. 1 Tahun 2017





Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Analisis Pengaruh *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung**

Sehubungan dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Good Government Governance* (GGG) dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung”, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket yang terlampir dengan petunjuk berikut:

#### **A. Petunjuk Cara Menjawab Pertanyaan**

1. Mohon dibaca dan dipahami tiap pertanyaan dalam lembar angket berikut serta diisi dengan teliti, lengkap dan jujur.
2. Jawaban harus merupakan jawaban pribadi bukan jawaban kelompok, dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting jawaban Bapak/Ibu benar-benar tepat dengan situasi yang dirasakan.
3. Tiap-tiap jawaban yang Bapak/Ibu berikan pada kami merupakan bantuan yang tidak ternilai bagi penelitian kami dan bersifat rahasia. Untuk itu, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.
4. Beri tanda cek (√) pada jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.

#### **Keterangan**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1



No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	<b>Good Government Governance (X<sub>1</sub>)</b>					
1	Anda mengetahui tentang tugas, fungsi, dan wewenang anda sebagai pasien di RS. Dr. Abdoel Moleuk.					
2	Anda sebagai pasien di rumah sakit mengetahui akuntabilitas kinerja yang diberikan karyawan pada pasien.					
3	System komunikasi organisasi RS. Dr. Abdoel Moleuk dengan pasien selalu terbuka seperti di dalam pelayanan.					
4	RS. Dr. Abdoel Moleuk sudah melakukan sosialisasi progam dan kebijakan kepada pasien secara terbuka					
5	Selama ini aliran penggunaan dana di RS. Dr. Abdoel Moleuk dilakukan secara terbuka					
6	Dalam mengambil kebijakan dan program menyangkut rumah sakit, masyarakat dan pasien selalu dilibatkan selama ini.					
7	Selalu melakukan musyawarah ritun dalam perencanaan pembangunan rumah sakit selalu melibatkan partisipasi masyarakat.					
8	Selama ini rumah sakit sudah melakukan sosialisasi kepada pasien mengenai kebijakan yang akan dijalankan.					
	<b>Budaya Organisasi (X<sub>2</sub>)</b>					
9	Rumah sakit selalu menghargai setiap pasien yang bertanggung jawab dalam mengemukakan ide pendapatnya untuk kemajuan organisasi/rumah sakit.					
10	Rumah sakit selalu menghargai kebebasan setiap pasien dalam mengemukakan ide pendapatnya untuk kemajuan organisasi/rumah sakit					
11	Rumah sakit selau menghargai ide pendapat yang muncul dari hasil pemikiran setiap pasien itu sendiri untuk kemajuan organisasi/Rumah Sakit.					
12	Rumah sakit tempat selalu memberikan toleransi kepada pasien untuk berinovasi secara bebas guna memajukan organisasi/rumah sakit.					
13	Rumah sakit selalu memberikan toleransi kepada anggota/pegawai untuk berani mengambil resiko					

	terhadap apa yang dilakukannya dalam memajukan organisasi/rumah sakit.					
14	Rumah Sakit selalu menjelaskan mengenai tujuan organisasi kepada pasien untuk membantu mencapai visi Rumah Sakit/organisasi guna meningkatkan kinerja organisasi/Rumah Sakit					
15	Rumah sakit selalu menjelaskan mengenai tujuan organisasi kepada pasien untuk membantu mencapai misi rumah sakit/organisasi guna meningkatkan kinerja organisasi/rumah sakit.					
16	Rumah sakit menjelaskan mengenai harapan organisasi kepada pasien untuk membantu mencapai visi rumah sakit/organisasi guna meningkatkan kinerja organisasi/rumah sakit.					
17	Rumah sakit selalu menjelaskan mengenai harapan organisasi kepada pasien untuk membantu mencapai misi rumah sakit/organisasi guna meningkatkan kinerja organisasi/rumah sakit.					
18	Rumah sakit selalu mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien.					
19	Rumah Sakit selalu mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi untuk dapat mendorong kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.					
20	Pada rumah sakit para manajer selalu dapat memberikan komunikasi yang jelas terhadap pasien dalam pekerjaan guna membantu kelancaran kinerja pada organisasi/rumah sakit.					
	<b>Kepuasan Pasien (Y)</b>					
21	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air					
22	Rumah sakit memiliki sarana cuci tangan air dan alkohol disetiap ruangan					
23	Dokter bersedia menjelaskan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien terkait kondisi kesehatan pasien.					
24	Dokter memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien saat berkomunikasi					
25	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta mencoba memberi solusi dalam konsultasi					

26	Dokter melakukan cuci tangan sebelum melakukan pemeriksaan					
27	Dokter melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
28	Dokter melakukan tindakan sesuai prosedur					
29	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan mengenai diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
30	Dokter mempunyai catatan medis pasien					



## FOTO DOKUMENTASI DI RSAM

